

## KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN BPJS RUJUK BALIK DI APOTEK KIMIA FARMA 591 ZAMRUD BEKASI TIMUR

### ***BPJS PATIENT SATISFACTION WITH BPJS REFERRAL SERVICES AT KIMIA FARMA PHARMACY 591 ZAMRUD EAST BEKASI***

**Rahmat Widiyanto<sup>1</sup>, M. Fathan Nugrah Utama<sup>2</sup>, Niko Prasetya<sup>3</sup>, Erni Hernawati<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

(email penulis korespondensi:ikifarahmat@gmail.com)

(Mobile number penulis pertama/ korespondensi: 081310390482)

#### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pelayanan kefarmasian dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menuntut apotek untuk memberikan layanan komprehensif yang tidak hanya berfokus pada penyerahan obat, tetapi juga peningkatan kualitas hidup pasien. Program Rujuk Balik (PRB) BPJS menjadi salah satu layanan penting bagi pasien penyakit kronis yang stabil untuk memperoleh obat secara berkelanjutan melalui apotek jejaring. Mutu pelayanan PRB sangat menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien. Namun, beberapa laporan menunjukkan masih adanya keluhan terkait kualitas pelayanan dan ketersediaan obat di apotek PRB, termasuk di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur. Hal ini menjadikan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan PRB di apotek tersebut penting untuk dilakukan.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode non-eksperimental dengan desain deskriptif kuantitatif. Sampel terdiri dari 143 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, dan bukti fisik memperoleh nilai rerata yang cukup baik, masing-masing berada di kisaran 3,97–3,98 sedangkan dimensi jaminan menunjukkan nilai paling rendah, yaitu 3,20. Penilaian terhadap 5 dimensi kepuasan responden paling banyak pada tingkat puas sebanyak 117 responden (81,82%), diikuti sangat puas sebanyak 15 responden (10,49%), cukup puas sebanyak 11 responden (7,69%), tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

**Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pasien BPJS rujuk balik puas terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur.

**Kata kunci :** kepuasan, pasien, rujuk balik, apotek

#### **ABSTRACT**

**Background:** Pharmaceutical services in the era of the National Health Insurance (JKN) require pharmacies to provide comprehensive services that focus not only on dispensing medication, but also on improving patients' quality of life. The BPJS Return Referral Program (PRB) is one of the important services for stable chronic disease patients to obtain medication continuously thru network pharmacies. The quality of PRB service significantly determines patient satisfaction and comfort levels. However, some reports indicate that there are still complaints regarding the quality of service and drug availability at PRB pharmacies, including Kimia Farma Pharmacy 591 Zamrud Bekasi Timur. This makes it important to evaluate patient satisfaction with the PRB service at that pharmacy.

**Method:** This study employed a non-experimental method with a quantitative descriptive design. The sample consisted of 143 respondents selected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire that had been validated and tested for reliability.

**Results:** The results of the study indicate that the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, and tangibles obtained fairly good average scores, ranging from 3.97 to 3.98, while the assurance dimension showed the lowest score, at 3.20. The assessment of the five dimensions of respondent satisfaction was mostly at the satisfied level, with 117 respondents (81.82%), followed by very satisfied with 15 respondents (10.49%), fairly satisfied with 11 respondents (7.69%), and none who stated they were dissatisfied or very dissatisfied.

**Conclusion:** Based on the research results, it can be concluded that BPJS back referred patients are satisfied with the services at Kimia Farma Pharmacy 591 Zamrud Bekasi Timur.

**Keywords:** satisfaction, patients, back referred, pharmacy

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (drug oriented) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh pelayanan kefarmasian sebagai sarana pelayanan kefarmasian, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. (Kemenkes, 2016)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi sosial yang bertujuan agar seluruh penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Perlindungan ini diberikan kepada setiap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayar oleh pemerintah. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diberikan nomor identitas tunggal oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). (Kemenkes, 2014)

Sebagai salah satu program unggulan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan serta memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada penderita penyakit kronis yang sudah stabil namun masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan dalam jangka panjang, maka dilakukan optimalisasi implementasi Program Rujuk Balik (PRB). (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)

Kepuasan pelanggan di apotek merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang berdampak pada loyalitas pelanggan dan keberlangsungan usaha apotek. Dimensi-dimensi yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud fisik, sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL yang telah banyak diadaptasi dalam sektor pelayanan kesehatan, termasuk apotek. (A. Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, 1988)(Kemenkes, 2019) Dengan mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi tersebut, apotek dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal dan meningkatkan mutu pelayanan farmasi.

Penelitian terkait pelayanan PRB menunjukkan bahwa mutu layanan di apotek jejaring BPJS masih bervariasi. Beberapa studi sebelumnya mengungkap bahwa pelayanan PRB umumnya dinilai baik pada dimensi keandalan dan ketanggapan, namun dimensi jaminan yang meliputi ketersediaan obat, kompetensi petugas, serta kejelasan informasi sering menjadi aspek dengan skor terendah dalam evaluasi kepuasan pasien (Adhim, 2022) (Saptayuda & Yuniarsih, 2023). Model SERVQUAL juga terus menjadi pendekatan standar dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian, menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas di seluruh dimensi untuk mencapai pelayanan yang konsisten.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pasien PRB telah dilakukan di beberapa kota, terdapat kesenjangan penelitian yang relevan. Penelitian di tingkat apotek masih terbatas, khususnya di wilayah Bekasi Timur, termasuk di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud yang memiliki jumlah pasien PRB cukup tinggi. Selain itu, isu terkait ketidaktersediaan obat PRB, adanya obat *non-covered* BPJS yang masih harus dibayar oleh pasien, serta pemahaman petugas dalam memberikan informasi belum banyak dikaji secara spesifik. Keluhan pasien yang diterima apotek juga belum banyak dianalisis secara sistematis sebagai indikator mutu pelayanan. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan kenyamanan tempat duduk pun jarang diteliti padahal sangat berpengaruh terhadap pasien penyakit kronis yang melakukan kunjungan rutin. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mendukung peningkatan mutu layanan PRB di tingkat apotek komunitas.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur bulan Maret 2024. Metode penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan menggunakan desain deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS rujuk balik yang mengambil obat di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud pada bulan Maret 2024. Sampel dalam penelitian menggunakan purposive sampling dengan jumlah 143 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi sudah datang minimal 2x menebus obat dan bersedia mengisi kuesioner.

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala likert 1–5 untuk mengukur persepsi kepuasan responden terhadap pelayanan BPJS rujuk balik meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Instrumen kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS dengan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,361) dan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,918. Kuesioner pada penelitian terdiri dari 25 soal yang terbagi 5 dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta dibedakan dengan pilihan jawaban sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Kriteria tingkat kepuasan yang digunakan 85%-100% Sangat Puas, 69%-84% Puas, 53%-68% Cukup Puas, 37%-52% Tidak Puas dan 20%-36% Sangat Tidak Puas.

**Tabel 1. Range Skala Kepuasan**

| Range Skala Kepuasan | Persentase Kepuasan | Tingkat Kepuasan  |
|----------------------|---------------------|-------------------|
| 1,00 – 1,80          | 20 – 36             | Sangat Tidak Puas |
| 1,81 – 2,60          | 37 – 52             | Tidak Puas        |
| 2,61 – 3,40          | 53 – 68             | Cukup Puas        |
| 3,41 – 4,20          | 69 – 84             | Puas              |
| 4,21 – 5,00          | 85 - 100            | Sangat Puas       |

Untuk menentukan kategori tingkat kepuasan, skor Likert dikonversi menjadi persentase menggunakan rumus:

$$\text{Skor Persentase} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

## HASIL

Karakteristik responden memberikan gambaran umum mengenai latar belakang pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur. Data ini meliputi usia, jenis kelamin, dan pendidikan, yang disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

| Variabel              | Jumlah | Percentase (%) |
|-----------------------|--------|----------------|
| Usia :                |        |                |
| 19 – 44 tahun         | 33     | 23,08          |
| 45 – 59 tahun         | 96     | 67,13          |
| >60 tahun             | 14     | 9,79           |
| Jenis Kelamin :       |        |                |
| Laki-laki             | 54     | 37,76          |
| Perempuan             | 89     | 62,24          |
| Pendidikan Terakhir : |        |                |
| SD                    | 11     | 7,69           |
| SMP                   | 35     | 24,48          |
| SMA                   | 66     | 46,15          |
| Diploma 3             | 8      | 5,59           |
| Sarjana               | 23     | 16,08          |

Tabel 2 menunjukkan penelitian ini menggunakan 143 responden dengan karakteristik paling banyak berusia 45-59 tahun sebanyak 96 responden (67,13%). Jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 89 responden (62,24%) dan pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA dengan 66 responden (46,15%).

**Tabel 3. Hasil Kepuasan Tiap Dimensi**

| Dimensi     | Rerata | Sangat Puas |      | Tidak Puas |       | Cukup Puas |       | Puas |       | Sangat Puas |       |
|-------------|--------|-------------|------|------------|-------|------------|-------|------|-------|-------------|-------|
|             |        | n           | %    | n          | %     | n          | %     | n    | %     | n           | %     |
| Kehandalan  | 3,97   | 0           | 0,00 | 1          | 0,70  | 11         | 7,69  | 67   | 46,85 | 64          | 44,76 |
| Ketanggapan | 3,98   | 0           | 0,00 | 5          | 3,50  | 8          | 5,59  | 63   | 44,06 | 67          | 46,85 |
| Jaminan     | 3,20   | 4           | 2,80 | 18         | 12,59 | 60         | 41,96 | 45   | 31,47 | 16          | 11,19 |
| Empati      | 3,97   | 0           | 0,00 | 0          | 0,00  | 6          | 4,20  | 81   | 56,64 | 56          | 39,16 |
| Bukti Fisik | 3,98   | 0           | 0,00 | 0          | 0,00  | 9          | 6,29  | 74   | 51,75 | 60          | 41,96 |

Tabel 3 menunjukkan penilaian responden terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) paling tinggi pada tingkat puas sebanyak 67 responden (46,85%), diikuti sangat puas sebanyak 64 responden (44,76%), cukup puas sebanyak 11 responden (7,69%), tidak puas sebanyak 1 responden (0,70%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Penilaian responden terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) paling tinggi pada tingkat sangat puas sebanyak 67 responden (46,85%), diikuti puas sebanyak 63 responden (44,06%), cukup puas sebanyak 8 responden (5,59%), tidak puas sebanyak 5 responden (3,50%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas.

Penilaian responden terhadap dimensi jaminan (*assurance*) paling tinggi pada tingkat cukup puas sebanyak 60 responden (41,96%), diikuti puas sebanyak 45 responden (31,47%), tidak puas sebanyak 18 responden (12,59%), sangat puas sebanyak 16 responden (11,19%) dan sangat tidak puas sebanyak 4 responden (2,80%). Penilaian responden terhadap dimensi empati (*emphaty*) paling tinggi pada tingkat puas sebanyak 81 responden (56,64%), diikuti sangat puas sebanyak 56 responden (39,16%), cukup puas sebanyak 6 responden (4,20%), tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*) paling tinggi pada tingkat puas sebanyak 74 responden (51,75%), diikuti sangat puas sebanyak 60 responden (41,96%), cukup puas sebanyak 9 responden (6,29%), tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

**Tabel 4. Hasil Kepuasan Secara Keseluruhan**

| No           | Tingkat Kepuasan  | Jumlah (n) | Percentase (%) |
|--------------|-------------------|------------|----------------|
| 1            | Sangat Puas       | 15         | 10,49          |
| 2            | Puas              | 117        | 81,82          |
| 3            | Cukup Puas        | 11         | 7,69           |
| 4            | Tidak Puas        | 0          | 0,00           |
| 5            | Sangat Tidak Puas | 0          | 0,00           |
| <b>Total</b> |                   | <b>143</b> | <b>100</b>     |

Tabel 4 menunjukkan hasil penilaian terhadap 5 dimensi responden paling tinggi pada tingkat puas sebanyak 117 responden (81,82%), diikuti sangat puas sebanyak 15 responden (10,49%), cukup puas sebanyak 11 responden (7,69%), tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

## PEMBAHASAN

Dimensi kehandalan (*reliability*) terdapat 5 (lima) pernyataan. Pernyataan pertama “Jam buka dan tutup apotek tepat waktu” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,02, pernyataan kedua “Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat yang diberikan” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,91, pernyataan ketiga “Petugas menjelaskan tentang dosis/aturan seharusnya obat harus diminum” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,83, pernyataan keempat “Petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat di rumah” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,03 dan pernyataan kelima “Petugas menjelaskan tentang cara penggunaan obat” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,03. Pernyataan ketiga tentang “Petugas menjelaskan tentang dosis/aturan seharusnya obat harus diminum” memperoleh nilai rerata paling rendah sehingga menjadi perhatian bagi apotek. Implementasi Pelayanan Informasi

Obat (PIO) di apotek sangat penting untuk memastikan pasien menerima informasi yang benar dan lengkap mengenai obat, seperti nama, indikasi, interaksi, aturan pakai, penyimpanan, dan efek samping. PIO juga membantu pasien menggunakan obat secara tepat dan aman, sehingga terhindar dari penyalahgunaan yang berdampak negatif. Semakin baik implementasi PIO, semakin tinggi kepuasan pasien. Hal ini tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien terhadap obat, tetapi juga mendorong loyalitas pasien dan berdampak positif pada citra serta pendapatan apotek. (Musyarofah et al., 2021)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terdapat 5 (lima) pernyataan. Pernyataan pertama “Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,93, pernyataan kedua “Petugas apotek aktif dalam menggali keluhan pelanggan” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,91, pernyataan ketiga “Memberikan solusi dengan tepat atas gejala penyakit” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,92, pernyataan keempat “Penyampaian infomasi jelas dan mudah dipahami” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,06 dan pernyataan kelima “Petugas apotek melayani dengan terampil dan cekatan” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,06. Pada dimensi responsiveness, indikator “petugas apotek aktif dalam menggali keluhan pelanggan” memperoleh nilai rerata terendah (3,91), yang menunjukkan kurangnya inisiatif petugas dalam memahami keluhan pasien, terutama saat pembelian obat tanpa resep. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebagian besar apoteker tidak menggali informasi pasien secara memadai sebelum memberikan rekomendasi obat, sehingga dapat menurunkan mutu pelayanan dan membahayakan keselamatan pasien. (Loh et al., 2023) Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi farmasi serta penerapan metode wawancara seperti WWHAM, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap apotek.

Dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 5 (lima) pernyataan. Pernyataan pertama “Setiap jenis obat yang pasien butuhkan tersedia” memperoleh nilai rerata kepuasan 2,67, pernyataan kedua “Pengambilan obat tidak perlu lagi melakukan pembayaran” memperoleh nilai rerata kepuasan 2,73, pernyataan ketiga “Petugas memiliki pengetahuan tentang obat” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,08, pernyataan keempat “Petugas apotek memberikan informasi sesuai keluhan penyakit yang dirasakan” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,64 dan pernyataan kelima “Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,90. Pada dimensi ini terdapat dua pernyataan dengan nilai rerata di bawah tiga. Pasien yang mengambil obat rujuk balik memiliki rasa kurang puas terhadap ketersediaan obat dan terkait masih adanya pembayaran beberapa obat yang tidak ditanggung BPJS. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan pasien, terutama pada pasien rujuk balik yang menghadapi kendala ketersediaan obat dan harus membayar obat yang seharusnya ditanggung. Temuan ini diperkuat oleh penelitian terdahulu, yang menyatakan bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan instalasi farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, serta kepuasan pasien dan ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya, ketidaktersediaan obat tidak hanya menurunkan kepuasan, tetapi juga berdampak pada keberlanjutan kepercayaan pasien terhadap fasilitas layanan. (Nurmiwiyati et al., 2020)

Dimensi empati (*emphaty*) terdapat 5 (lima) pernyataan. Pernyataan pertama “Komunikasi berjalan dengan baik” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,27, pernyataan kedua “Petugas melayani pasien sesuai dengan urutan kedatangan pasien” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,74, pernyataan ketiga “Petugas melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,77, pernyataan keempat “Petugas memberikan perhatian yang sama” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,93 dan pernyataan kelima “Petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan obat” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,14. Pernyataan dengan nilai rerata paling rendah berada pada pernyataan kedua. Dalam hal ini diharapkan petugas apotek harus lebih memperhatikan urutan antrian pasien rujuk balik. Hasil ini serupa dengan penelitian di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang yang menyebutkan pelayanan kefarmasian yang diberikan masih belum baik dan hanya pada tingkat cukup, terutama pada hal pemberian solusi dan fasilitas nomor antrian. (Susanto et al., 2021)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) terdapat 5 (lima) pernyataan. Pernyataan pertama “Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,29, pernyataan kedua “Luas ruang tunggu memadai, bersih dan rapi” memperoleh nilai rerata kepuasan 4,31, pernyataan ketiga “Tempat duduk di ruang tunggu mencukupi” memperoleh nilai rerata kepuasan 3,52, pernyataan keempat “Petugas berpakaian dengan sopan dan rapi” memperoleh nilai rerata

kepuasan 4,08 dan pernyataan kelima "Obat bebas di etalase tertata dengan baik dan rapi" memperoleh nilai rerata kepuasan 3,69. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), indikator "tempat duduk di ruang tunggu mencukupi" memperoleh nilai rerata terendah sebesar 3,52, hal menunjukkan bahwa ketersediaan tempat duduk masih belum memadai dan menjadi keluhan utama pasien rujuk balik yang membutuhkan waktu tunggu lebih lama saat pengambilan obat. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian di Apotek X2 Padang tahun 2022, yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap fasilitas parkir dan ruang tunggu termasuk tempat duduk hanya mencapai 72%, termasuk dalam kategori cukup puas. (Merwanta et al., 2024) Kedua hasil ini menegaskan bahwa fasilitas ruang tunggu, khususnya jumlah dan kenyamanan tempat duduk, merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, terutama bagi pasien program rujuk balik BPJS yang melakukan kunjungan rutin.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dinilai dari lima dimensi SERVQUAL. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, dan bukti fisik memperoleh nilai rerata yang cukup baik, masing-masing berada di kisaran 3,97–3,98, yang mencerminkan bahwa pasien merasa dilayani dengan cukup baik, baik dari segi ketepatan pelayanan, kecepatan respons, sikap ramah, hingga kenyamanan fasilitas fisik. Namun demikian, dimensi jaminan menunjukkan nilai paling rendah, yaitu 3,20. Angka ini mengindikasikan bahwa sebagian pasien masih belum sepenuhnya yakin terhadap pengetahuan petugas tentang obat, ketersediaan obat dan masih adanya pembayaran untuk obat yang tidak ditanggung. Hasil ini sejalan dengan penelitian di Apotek Kimia Farma Karawang tahun 2023, yang juga meneliti pasien rujuk balik BPJS dan menemukan bahwa dimensi jaminan menjadi salah satu yang terendah dibandingkan dimensi lainnya. (Saptayuda & Yuniarsih, 2023) Hal ini menguatkan bahwa aspek kepercayaan dan jaminan profesionalisme petugas farmasi masih perlu ditingkatkan, agar pasien merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang mereka terima. Upaya perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan komunikasi dua arah, pembekalan soft skill, serta penguatan peran apoteker dalam memberikan edukasi yang mudah dipahami oleh pasien, khususnya bagi peserta program rujuk balik BPJS yang merupakan pasien kronis dengan kunjungan rutin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, dengan jumlah 81,82%. Meskipun mayoritas responden sudah merasa puas, proporsi "sangat puas" masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas layanan agar bisa memberikan kesan yang lebih baik pada pasien rujuk balik. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik tahun 2021, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS rujuk balik 90,20% merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. (Adhim, 2022) Perbedaan ini dapat mencerminkan adanya perbedaan pada aspek-aspek tertentu dalam pelayanan, seperti kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu, atau sikap petugas. Oleh karena itu, peningkatan mutu secara menyeluruh, baik dari sisi fasilitas maupun komunikasi petugas, perlu menjadi fokus agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memuaskan, tetapi juga mampu meninggalkan kesan sangat baik bagi pasien.

Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi lingkup lokasi yang tunggal, karena hanya dilakukan di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke apotek lain. Selain itu, desain yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yang hanya mampu menggambarkan tingkat kepuasan tanpa menguji hubungan sebab-akibat yang mendalam. Penelitian ini juga memiliki potensi bias respon (*Social Desirability Bias*) di mana responden cenderung memberikan jawaban positif, yang tercermin dari mayoritas hasil yang menyatakan "Puas" atau "Sangat Puas".

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur bulan Maret 2024 dari 143 responden, mayoritas berada pada kategori puas 81,82%. Apotek disarankan untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan diutamakan pada dimensi jaminan (*assurance*), dimana ketersediaan obat dan ketidaktahanan pasien untuk membayar obat yang tidak ditanggung BPJS harus menjadi perhatian petugas apotek.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih secara khusus disampaikan kepada pihak Apotek Kimia Farma 591 Zamrud Bekasi Timur yang telah memberikan izin penelitian serta bantuan data dan informasi yang sangat berharga. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan rekan-rekan dosen yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi sepanjang proses penelitian berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

1. A. Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, L. L. B. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64. <https://doi.org/10.3138/9781552217016.030>
2. Adhim, L. F. (2022). Profil Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik Di Apotek Kimia Farma Kartini Gresik. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 4(01), 9. <https://doi.org/10.30587/herclips.v4i01.4575>
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (n.d.). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*. file:///C:/Users/Test/Downloads/Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014.pdf
4. Kemenkes. (2014). *Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
5. Kemenkes. (2016). *Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. [https://sedempr.gob.es/es/sede/csv%0Ahttp://www.researcherid.com/rid/I-2366-2012%0Ahttp://www.ige.eu/igebdt/esqv.jsp?ruta=verTabla.jsp?OP=1&B=1&M=&COD=5592&R=9928\[12\];0\[2015\];2\[all\]&C=1\[0\];3\[0\]&F=&S=&SCF=%0Ahttps://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-](https://sedempr.gob.es/es/sede/csv%0Ahttp://www.researcherid.com/rid/I-2366-2012%0Ahttp://www.ige.eu/igebdt/esqv.jsp?ruta=verTabla.jsp?OP=1&B=1&M=&COD=5592&R=9928[12];0[2015];2[all]&C=1[0];3[0]&F=&S=&SCF=%0Ahttps://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-)
6. Kemenkes. (2019). Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. [https://www.academia.edu/download/51525296/juknis\\_pelaksanaan\\_kefarmasian\\_apotek.pdf](https://www.academia.edu/download/51525296/juknis_pelaksanaan_kefarmasian_apotek.pdf)
7. Loh, P., Lee, J. W., Karuppannan, M., & Chua, S. S. (2023). Practice of pharmaceutical care by community pharmacists in response to self-medication request for a cough: a simulated client study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09642-x>
8. Merwanta, S., Sari, N. K., & Febriyanti, Y. (2024). *JURNAL CITRA RANAH MEDIKA ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KAFARMASIAN DI APOTEK X2 PADANG PERIODE SEPTEMBER 2022*. 3(1).
9. Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS : Journal Of Pharmacy UMUS*, 2(02), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jophus.v2i02.422>
10. Nurmiwiyatni, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>
11. Saptayuda, M. F., & Yuniarrah, N. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Farmasi Pada Peserta Program Rujuk Balik Di Apotek Kimia Farma Karawang. *Jurnal Buana Farma*, 3(1), 23–26. <https://doi.org/10.36805/jbf.v3i1.777>
12. Susanto, F. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 18(1), 10. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>